

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA RUMAH SAKIT TANI DAN NELAYAN KABUPATEN BOALEMO

*Abd Rahman Pakaya<sup>1</sup>, Agus Hakri Bokingo<sup>2</sup>, Nur Fadila A. Yusuf<sup>3</sup>*  
*Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Program Studi S1 Manajemen,*  
*Universitas Negeri Gorontalo<sup>1</sup>*  
*Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Program Studi S1 Manajemen,*  
*Universitas Negeri Gorontalo<sup>2</sup>*  
*Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Program Studi S1 Manajemen,*  
*Universitas Negeri Gorontalo<sup>3</sup>*  
*e-mail: Rahmatia\_pakaya75@yahoo.co.id*

**Abstract:** *The population in this study were inpatients at the Boalemo Regency Farmers and Fisheries Hospital with a total of 500 respondents and a total sample of 88 hospitalized patients. The sampling technique in this study is probability sampling, that is, all elements in the population have the same opportunity to be sampled. While the sampling method uses the proportionate stratified random sampling method which is a random sampling method that takes into account the strata in the population. Data obtained from the results of data collection and analysis using simple regression analysis. The regression analysis test results show that the significant value  $t$  is smaller than  $\alpha$  and the value of the  $t$  test is greater than  $t$  table so that  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted or Service Quality has a positive and significant effect on Community Satisfaction. For the effect of service quality ( $X$ ) is equal to  $0,000 < 0.05$  and  $t$  Calculate  $7,659 > t$  table  $1,664$ . Thus the hypothesis of the  $t$  test for  $H_a$  (service quality variable) is influential. Thus the first hypothesis ( $H_a$ ) can be proven or accepted.*

**Keywords:** *Service Quality, Community Satisfaction*

**Abstrak:** Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo berjumlah 500 Responden dan jumlah sampel 88 Pasien Rawat Inap. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah probability sampling, yaitu semua elemen dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Sedangkan metode pengambilan sampel menggunakan metode *proportionate stratified random sampling* yang merupakan metode pengambilan sampel yang dipilih secara acak dengan memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Data yang diperoleh dari hasil pengumpulan dan analisis data menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil uji analisis regresi yang menunjukkan bahwa nilai signifikan  $t$  hitung lebih kecil dari  $\alpha$  dan nilai uji  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel sehingganya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima atau Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Untuk pengaruh kualitas pelayanan ( $X$ ) adalah sebesar  $0,000 < 0.05$  dan  $t$  Hitung  $7,659 > t$  tabel  $1,664$ . Dengan demikian hipotesis uji  $t$  untuk  $H_a$  (variabel kualitas pelayanan) berpengaruh. Dengan demikian hipotesis pertama ( $H_a$ ) dapat dibuktikan atau diterima.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*

Dewasa ini semakin banyak berbagai pilihan alternatif jasa, hal ini disebabkan karena mobilitas masyarakat yang semakin hari semakin tinggi. Salah satu jasa yang sering digunakan oleh masyarakat adalah jasa pelayanan. Dimana jasa tersebut sangat menjadi titik ukur tercapainya harapan masyarakat. Ketatnya persaingan menuntut instansi ataupun perusahaan untuk dapat mempertahankan kepuasan dari konsumen atau pelanggan.

Tercapainya harapan seseorang merupakan keberhasilan dari suatu perusahaan. Untuk mencapai keberhasilan tersebut bukanlah hal yang mudah. Karena titik kepuasan dari berbagai macam orang sangat berbeda baik dari segi kehidupan dan lain sebagainya. Misalnya kepuasan anak kecil lebih besar dari kepuasan orang dewasa hal ini dikarenakan persepsi anak kecil lebih merasakan puas dibandingkan orang dewasa. Hal tersebut sejalan dengan konsep yang dikemukakan oleh Supranto (2001:197) mendefinisikan bahwa kepuasan sebagai tingkat perasaan

seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

Pelayanan Publik merupakan seluruh bentuk jasa dalam hal pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan dengan kualitas terbaik akan berdampak baik pula pada instansi yang memberikan pelayanan, akan tetapi memberikan pelayanan bukanlah hal yang mudah bagi individu maupun kelompok organisasi dalam hal ini adalah sumber daya manusianya. Dengan berbagai perilaku, sifat, ciri dan karakteristik manusia yang berbeda-beda menjadi tolak ukur pelayanan. Sebagian masyarakat yang harapannya dalam pelayanan tidak sesuai dengan harapan maka terjadi

ketidakpuasan. Kasmir (2017:338) mengemukakan bahwa “pelayanan yang tidak memuaskan merupakan apa yang diharapkan pelanggan tidak sesuai dengan yang diterimanya atau dengan kata lain harapan tidak sesuai dengan kenyataan. Hal ini akan membuat seseorang akan merasa dongkol terhadap pelayanan yang di berikan”. Berbeda pula dengan sebagian masyarakat yang harapannya terpenuhi karena kualitas pelayanannya baik akan memberi kesan yang positif. Kotler (2003:36) berpendapat bahwa perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. Dengan kata lain, jika kinerja yang diberikan kepada pelanggan dibawah harapan, maka kepuasan pelanggan pun tidak akan tercapai yang nantinya akan berdampak negatif bagi perusahaan.

Di Boalemo sendiri masih ada beberapa instansi-instansi pemerintah yang dalam hal ini instansi yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dalam hal pelayanan masih terdapat pelayanan yang berjalan tidak sesuai prosedur

yang ada. Dari hasil observasi peneliti pada beberapa pasien dan keluarga pasien di Rumah Sakit Tani dan Nelayan kabupaten Boalemo masih terdapat keluhan masyarakat yang tidak mendapatkan ruangan karena banyaknya pasien yang ada dan beberapa ruangan yang masih layak untuk dijadikan ruang pasien, Biaya pengobatan tidak sesuai dengan Hak Masyarakat, Kurangnya ketersediaan alat medis seperti alat-alat medis yang akan dipakai untuk operasi misalnya untuk operasi cuci darah pasien harus di rujuk ke rumah sakit yang terdapat alat medis, Kurangnya pegawai (tenaga medis,perawat,administrasi) yang bekerja tidak sesuai visi misi yang ada dan pelayanan pilihan, Masih terdapat banyak administrasi yang Rumit.

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Desain ini pada dasarnya menggambarkan prosedur-prosedur yang memungkinkan peneliti dapat menguji hipotesis peneliti, untuk dapat mencapai kesimpulan-kesimpulan yang valid mengenai

pengaruh atau hubungan yang saling mempengaruhi antara variabel bebas dengan variabel terikat pada penelitian tersebut.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien pada Rumah Sakit Tani dan Nelayan kabupaten Boalemo kecamatan Tilamuta berjumlah 500.

Sampel dari penelitian ini di ukur dari umur, jenis kelamin. Jumlah Pasien Rumah sakit Tani dan Nelayan sebanyak 500.  $N = 500$  Pasien dengan persen kelonggaran 10 %. Maka sampel penelitian ini ditetapkan sebanyak 83 orang.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

### Model Regresi Sederhana

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	29.908	4.012	
Kualitas Pelayanan	.526	.069	.648

Dari output diatas diketahui nilai Constant ( $\alpha$ ) sebesar 29,908 sedangkan nilai *trust* (b / koefisien regresi) sebesar 0,526 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 29,908 + 0,526X + e$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 29,908 mengandung bahwa arti nilai konsisten variabel partisipasi adalah sebesar 29,908. Artinya

bahwa ketika tidak terdapat pengaruh dari variabel bebas X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat Y (Kepuasan Masyarakat). Maka diperoleh nilai sebesar 29,908 satuan per poin Kualitas Pelayanan.

2. Koefisien Regresi X sebesar 0,526 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Trust, maka nilai Partisipasi bertambah sebesar 0,526. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga

dapat dikatakan bahwa arah terhadap variabel Terikat (Y)  
pengaruh variabel bebas (X) adalah positif

### Pengujian Hipotesis

**Tabel 1. Hasil Pengujian  $T_{hitung}$**

Model	T	Sig.
1 (Constant)	7.455	.000
Kualitas Pelayanan	<b>7.659</b>	<b>.000</b>

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh kualitas pelayanan (X) adalah sebesar  $0,000 < 0.05$  dan  $t_{hitung} 7,659 > t_{tabel} 1,664$ , .Dengan demikian hipotesis uji t untuk  $H_a$  (variabel kualitas pelayanan) **berpengaruh**. Dengan demikian hipotesis pertama ( $H_a$ ) **dapat dibuktikan atau diterima**. Dengan demikian hipotesis uji t variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif (nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ ) artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Pasien). Dengan kata lain bahwa indikator kualitas pelayanan yang dijadikan tolak ukur direspon baik oleh konsumen/ pasien.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo. Hal ini ditunjukkan oleh:

1. Hasil uji analisis regresi yang menunjukkan bahwa nilai signifikan t hitung lebih kecil dari  $\alpha$  dan nilai uji t hitung lebih besar dari t tabel sehingganya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima atau Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo.
2. Indikator dari kualitas pelayanan yang paling berpengaruh pada

kepuasan pasien adalah bukti fisik, gaya tanggap dan jaminan

### **SARAN**

Dari hasil penelitian dan kesimpulan diatas maka peneliti menyarankan agar:

#### **Bagi Objek Penelitian**

1. Tim medis yang ada pada Rumah Sakit Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo dapat memperhatikan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat (pasien), dan juga dapat menerima masukan atau saran dari semua pihak yang terkait di dalamnya.
2. Mengevaluasi kembali pekerjaan yang telah di kerjakan hal ini agar tim medis dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat (pasien).
3. Dapat menggunakan pendekatan melalui indikator-indikator variabel Kualitas Pelayanan untuk sebagai tolak ukur apakah masyarakat puas dengan pelayanan kesehatan yang telah di berikan.

#### **Bagi Peneliti Selanjutnya**

1. Memperluas wilayah dan ruang lingkup penelitian, tidak hanya disatu objek saja melainkan mencakup keseluruhan rumah sakit yang ada di provinsi gorontalo sehingga bisa menambah jumlah sampel untuk hasil penelitian dengan tingkat yang lebih tinggi.
2. Disisi lain dapat juga menambahkan variabel penilaian kinerja pegawai untuk membahas lebih jauh tentang Kepuasan Masyarakat.
3. Disarankan untuk menambah variabel loyalitas konsumen, keputusan pembelian dan lainnya.
4. Disarankan untuk mengembangkan instrumen penelitian yaitu dengan menyesuaikan kondisi dan lingkungan dari suatu objek yang diteliti seiring dengan perkembangan peradaban.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Darmawan Deni dan Kunkun Nur Fauzi. (2016). Sistem Informasi Manajemen. Cetakan keempat. Bandung: Rosda

- Donnni Priansa. (2017). Manajemen Pelayanan Prima. Bandung. Alfabeta
- J.supranto. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pasar. Cet.2. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Kasmir, (2017). Kewirausahaan. Cetakan kedua belas. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip & Keller, K.L. (2009). Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2. (Bob sabran. Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Nasution, M. Nur. (2004). Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pohan, S. Imbolo. (2002). Jaminan Mutu Palayanan Kesehatan. Jakarta: Kesaint Blanc
- Sugiyono, (2016). Metode Penelitian Manajemen. Cetakan kelima. Bandung. Alfabeta
- Tjiptono Fandy dan Diana Anastasia. (2003). Total Quality Management. Edisi revisi. Yogyakarta. Penerbit Andi